



Biblioteca de la Universitat d'Alacant
Biblioteca de la Universidad de Alicante

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

Informe de resultados

Febrero 2019

0. INTRODUCCIÓN

0.1.METODOLOGÍA.

Se han elaborado tres cuestionarios distintos dirigidos a las distintas tipologías de personal usuario que componen la comunidad universitaria (PDI, PAS y alumnado).

Los contenidos de los cuestionarios han sido elaborados por la Biblioteca Universitaria, teniendo en cuenta las siguientes premisas:

- Mantener cuestiones planteadas en encuestas anteriores con el objeto de analizar su evolución.
- Evaluar nuevos servicios.
- Incluir cuestiones recogidas en los cuestionarios del resto de servicios de la Universidad de Alicante.

Todo el proceso de elaboración de cuestionarios y recogida y análisis de datos ha sido llevado a cabo por la Unidad Técnica de Calidad.

Las preguntas se han agrupado en diversos apartados, valorados del 1 al 7:

- Infraestructuras y equipamientos
- Servicios de la Biblioteca
- Satisfacción con la forma de prestar servicios
- Fondo bibliográfico
- Web de la Biblioteca Universitaria
- Catálogo
- Redes sociales
- Personal de la Biblioteca
- Quejas y sugerencias
- Valoración general de la Biblioteca Universitaria

Las encuestas, en formato on-line, se realizaron en el periodo comprendido entre el 18 de septiembre y el 8 de octubre de 2018.

Se ha utilizado la técnica de muestreo aleatorio simple sobre el conjunto del PAS (excluido el personal de la Biblioteca Universitaria) y del PDI y la autoselección en el caso del alumnado de la UA.

Algunas preguntas eran específicas sólo para el o los colectivos a los que se dirige el servicio. La casilla aparece en blanco en el caso de los colectivos excluidos.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

0.2 PARTICIPACIÓN

En total se han realizado 575 encuestas con la siguiente distribución entre los distintos colectivos:

Colectivo	Nº de encuestas
PDI	71
PAS	51
Alumnado	453

Aunque gran parte de las preguntas afectaban a la Biblioteca Universitaria en su conjunto, se ha solicitado a las personas encuestadas que seleccionaran la biblioteca de Centro que utilizan con más frecuencia. La distribución del número de encuestas recogidas entre las distintas bibliotecas ha sido la siguiente:

Biblioteca	Nº de encuestas
Ciencias	37
Derecho	41
Económicas	53
Educación	57
Filosofía y Letras	253
Geografía	10
Politécnica y Ciencias de la Salud	124

1. RESULTADOS

A. INFRAESTRUCTURAS Y EQUIPAMIENTOS

Las primeras cuestiones planteadas se refieren a las infraestructuras y equipamientos de la Biblioteca.

Los aspectos mejor valorados han sido la facilidad de acceso a las instalaciones, el horario y la señalización de las instalaciones. La puntuación más alta la ha recibido el horario de la biblioteca por parte del profesorado, con un 6,71.

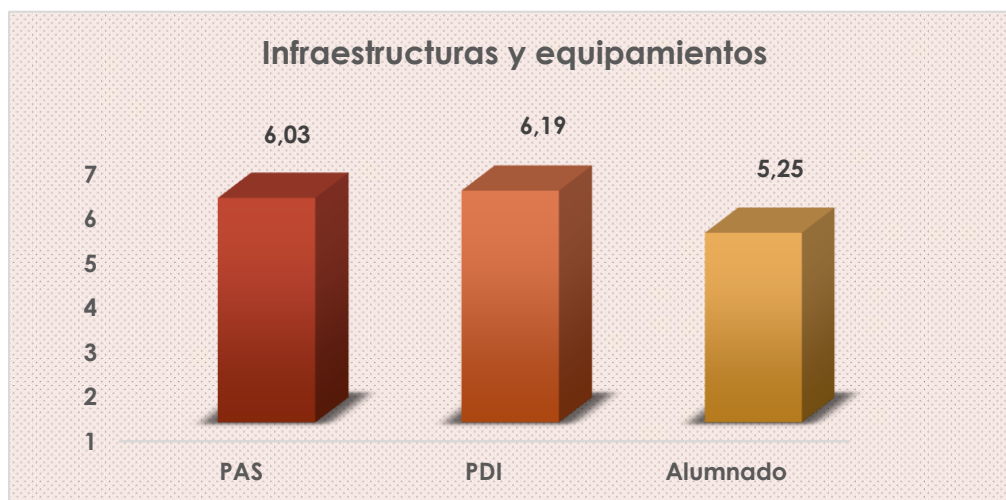
Los aspectos peor valorados han sido la disponibilidad de conexiones a la red eléctrica, la disponibilidad de salas de trabajo en grupo y la disponibilidad de ordenadores portátiles en préstamo. La puntuación más baja la ha recibido la disponibilidad de conexiones de red eléctrica por parte del alumnado, con un 4,41.

La media global de este apartado es de **5,40**

	PAS	PDI	Alumnado	Media
A.1. Horario de la biblioteca	6,55	6,71	5,79	5,96
A.2. Facilidad de acceso a las instalaciones	6,16	6,64	6,23	6,27
A.3. Señalización de las instalaciones	6,20	6,49	5,62	5,78
A.4. Comodidad de los espacios	6,24	6,37	5,40	5,59
A.5. Ambiente de trabajo y estudio, silencio	5,79	6,12	5,36	5,48
A.6. Disponibilidad de puestos de lectura	6,05	6,37	5,20	5,40
A.7. Disponibilidad de equipamientos informáticos de acceso libre	5,89	5,62	4,90	5,06
A.8. Disponibilidad de ordenadores portátiles en préstamo	5,63	5,78	4,75	4,91
A.9. Disponibilidad de conexiones a la red eléctrica	5,69	5,72	4,41	4,58
A.10. Disponibilidad de conexión a la red inalámbrica UA	6,33	6,34	5,50	5,63
A.11. Disponibilidad de salas de trabajo en grupo	5,82	5,91	4,57	4,76
Media	6,03	6,19	5,25	5,40

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

La valoración global por colectivos en el apartado de infraestructuras y equipamientos, como en encuestas anteriores, muestra una valoración más baja del colectivo de alumnado con un 5,25 que contrasta con el valor de 6,19 del profesorado.



B. SERVICIOS QUE OFRECE LA BIBLIOTECA

En este apartado se recoge la valoración de los principales servicios que ofrece la Biblioteca Universitaria.

De forma general el profesorado ha valorado mejor los servicios ofrecidos, destacando la solicitud de información bibliográfica, el número máximo de libros en préstamo y el préstamo interbibliotecario.

Las valoraciones más bajas las ha otorgado el alumnado, con puntuaciones por debajo de 5 en los plazos del préstamo a domicilio, la oferta de cursos de formación, el asesoramiento para la elaboración del TFG y los cursos CI2. Entre el alumnado las cuestiones planteadas en este apartado presentan la puntuación media más baja de todo el cuestionario.

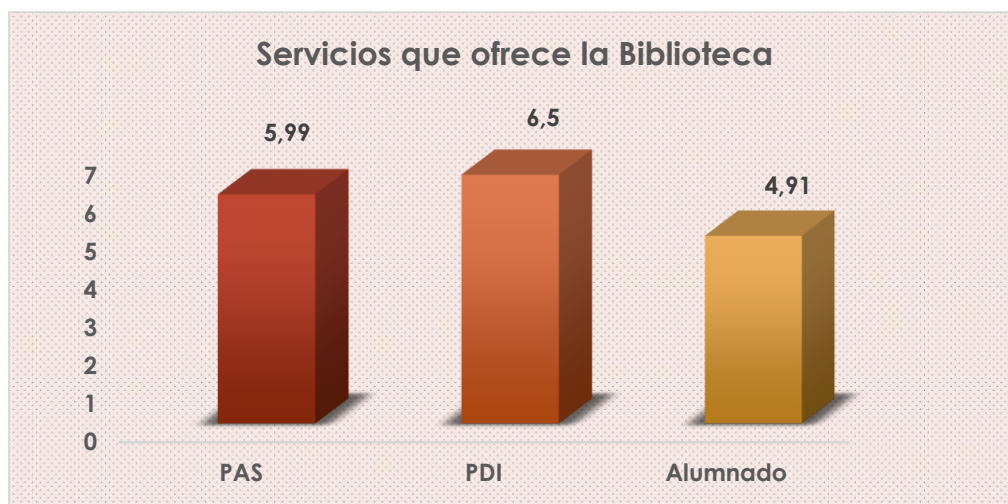
Entre el colectivo del PAS las valoraciones se encuentran todas alrededor del 6.

La media global del apartado de servicios es de **5,32**

	PAS	PDI	Alumnado	Media
B1. Número máximo de libros en préstamo	6,22	6,65	5,19	5,52
B2. Plazos del préstamo a domicilio	5,80	6,30	4,48	4,88

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

B3. Préstamo interbibliotecario	6,00	6,62	5,11	5,58
B4. Facilidad para solicitar nuevas adquisiciones	6,00	6,55	5,02	5,43
B5. Solicitud de información bibliográfica	6,21	6,73	5,36	5,67
B6. Oferta de cursos de formación	5,71	6,45	4,58	5,01
B7. Repositorio institucional (RUA)	6,00	6,39	5,23	5,61
B8. Asesoramiento para la elaboración del TFG			4,43	4,43
B9. Cursos CI2			4,83	4,83
B10. Asesoramiento sobre acreditación y sexenios		6,28	5,19	6,28
Media	5,99	6,50	4,91	5,32



C. SATISFACCIÓN CON LA FORMA DE PRESTAR SERVICIOS

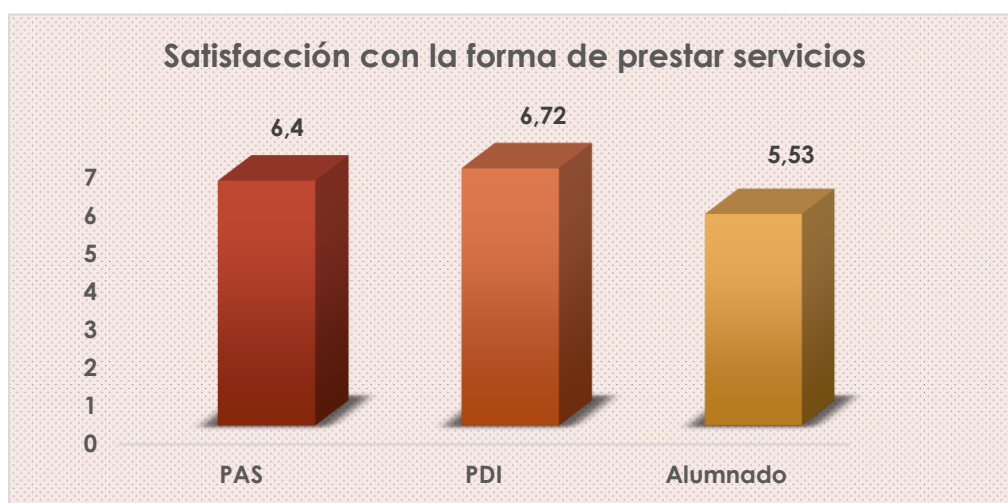
En este apartado se pretende conocer el grado de satisfacción que experimenta el personal usuario al dirigir una consulta al personal de la biblioteca.

Como en el anterior bloque de cuestiones, el profesorado ha efectuado valoraciones más altas, con una media de 6,72, mientras que el alumnado se encuentra en un valor medio de 5,53.

La media global ha sido de **5,81**.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

	PAS	PDI	Alumnado	Media
C1. Sencillez de los procedimientos para realizar una consulta o trámite	6,32	6,63	5,64	5,82
C2. Atención presencial de una consulta o trámite	6,51	6,74	5,88	6,06
C3. Atención telefónica de una consulta o trámite	6,36	6,73	5,14	5,62
C4. Atención online de una consulta o trámite	6,42	6,76	5,45	5,74
Media	6,40	6,72	5,53	5,81



D. FONDO BIBLIOGRÁFICO

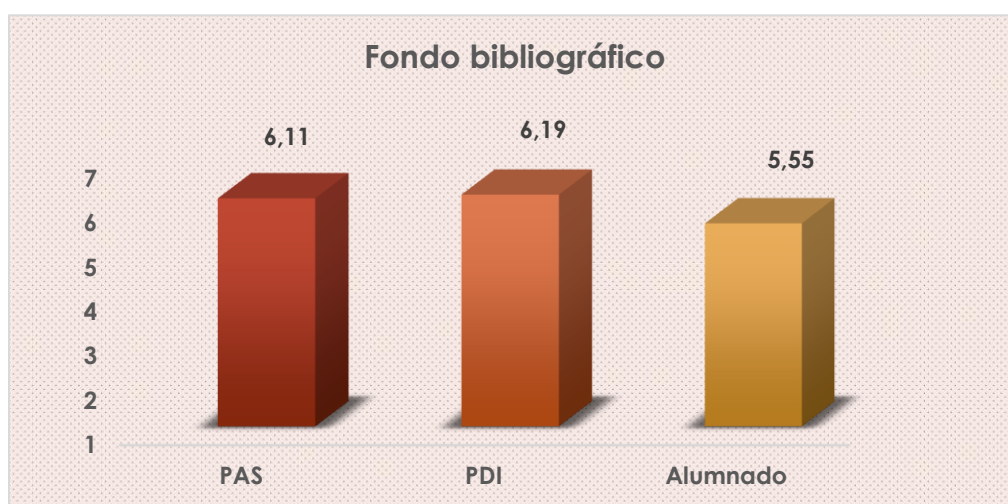
Las cuestiones planteadas sobre fondo bibliográfico se han adaptado a las tipologías de fondos más utilizadas por cada uno de los colectivos. Las preguntas no planteadas a algún colectivo aparecen en blanco en la tabla.

Entre el profesorado los fondos más valorados han sido la bibliografía recomendada y la bibliografía de referencia. Entre el PAS, la bibliografía de referencia y los recursos electrónicos; y entre el alumnado, la bibliografía de referencia y el fondo bibliográfico general.

La media global de todos los colectivos ha sido de **5,78**, siendo la media más elevada la correspondiente al PDI, con un 6,19 y la más baja la del alumnado, con un 5,55.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

Fondo bibliográfico	PAS	PDI	Alumnado	Media
D1. Fondo bibliográfico general	6,09	6,12	5,69	5,62
D2. Bibliografía de referencia (diccionarios, etc.)	6,26	6,33	5,79	5,32
D3. Recursos audiovisuales (películas, documentales, música)	5,90	6,11	5,30	5,44
D4. Recursos electrónicos (revistas electrónicas, bases de datos, etc.)	6,17	6,08	5,36	5,66
D5. Bibliografía recomendada		6,37	5,59	5,25
D6. Fondo bibliográfico para la docencia y la investigación		6,14		5,70
Media	6,11	6,19	5,55	5,78



E. WEB DE LA BIBLIOTECA UNIVERSITARIA

La página web es la principal herramienta para dar a conocer los servicios ofrecidos por la Biblioteca Universitaria.

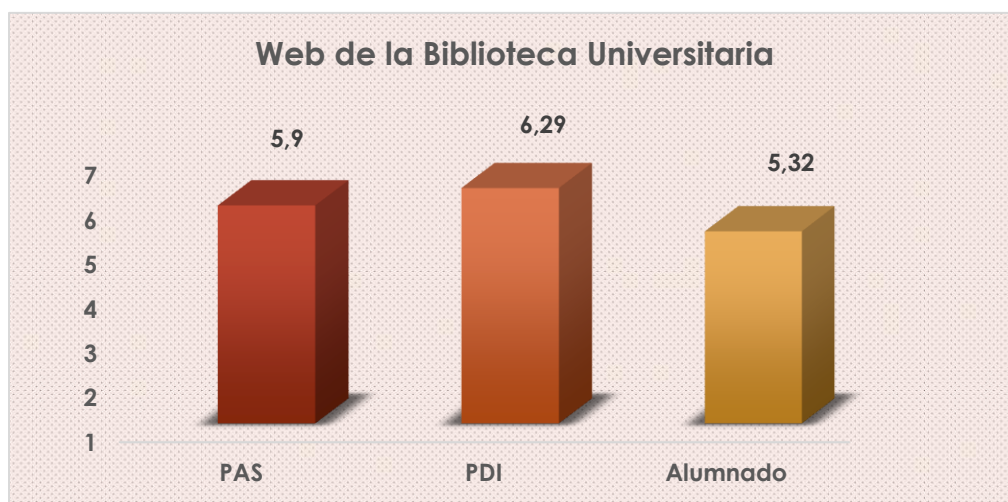
Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

De forma global los aspectos mejor valorados han sido la accesibilidad, la legibilidad y la información contenida en la web.

Por colectivos los aspectos mejor valorados han sido la legibilidad y accesibilidad en el caso del PAS y del alumnado, y la información contenida en la web y la actualización entre el profesorado.

Uno de los aspectos peor valorado por todos los colectivos ha sido la organización de la información contenida en la web. El alumnado también ha hecho una valoración más baja del diseño adaptativo.

Web	PAS	PDI	Alumnado	Media
E1. Información contenida en la web de la Biblioteca Universitaria	5,94	6,41	5,44	5,62
E2. Organización de la información contenida en la web de la BUA (estructura y distribución de los contenidos)	5,72	6,03	5,14	5,32
E3. Actualización	5,98	6,35	5,21	5,44
E4. Legibilidad (formatos, colores)	6,04	6,34	5,50	5,66
E5. Diseño adaptativo (visible en diferentes formatos de pantalla: móvil, pc, tablet...)	5,74	6,30	5,03	5,25
E6. Accesibilidad	6,00	6,30	5,58	5,70
Media	5,90	6,29	5,32	5,50



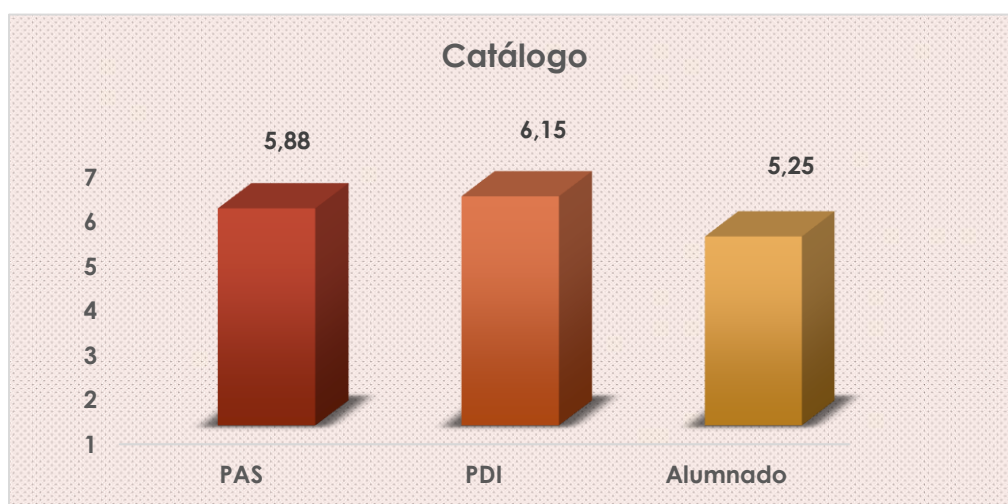
F. CATÁLOGO

El catálogo bibliográfico ofrece acceso a todos los fondos bibliográficos de la Biblioteca Universitaria, tanto en formato impreso como en formato electrónico. En el año 2018 se realizaron 1.009.513 consultas.

El aspecto mejor valorado por todos los colectivos ha sido la rapidez de respuesta en la búsqueda mientras que las opciones para guardar los resultados han sido el aspecto peor valorado.

La media global de este apartado ha alcanzado el valor de **5,45**, lo que supone un incremento de 14 décimas respecto al valor de la encuesta de 2016.

Catálogo	PAS	PDI	Alumnado	Media
F1. Facilidad de búsqueda	5,90	6,16	5,23	5,42
F2. Rapidez de respuesta	6,16	6,38	5,61	5,77
F3. Presentación de los resultados	5,79	6,08	5,36	5,50
F4. Opciones para guardar los resultados.	5,70	6,00	4,77	5,07
Media	5,88	6,15	5,25	5,45



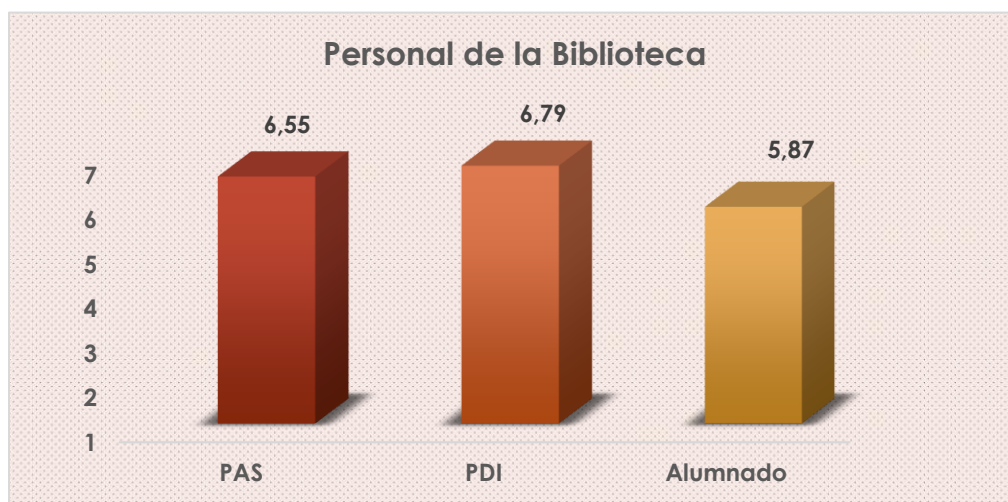
Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

G. PERSONAL DE LA BIBLIOTECA

En relación al personal de la biblioteca la valoración media obtenida ha sido de **6,05**, siendo las valoraciones similares para las distintas cuestiones planteadas, con una clara diferenciación entre el alumnado por una parte y los colectivos de PAS y PDI por otro.

Respecto a la encuesta de satisfacción del año 2016, aunque las cuestiones planteadas han variado, la valoración global se ha incrementado en 2 décimas.

Personal de la Biblioteca	PAS	PDI	Alumnado	Media
G1. Nivel de adecuación de la respuesta a la información o trámite solicitado	6,53	6,77	5,84	6,03
G2. Atención recibida por parte del personal para responder a las preguntas planteadas	6,57	6,81	5,89	6,07
Media	6,55	6,79	5,87	6,05



H. ATENCIÓN A QUEJAS Y SUGERENCIAS

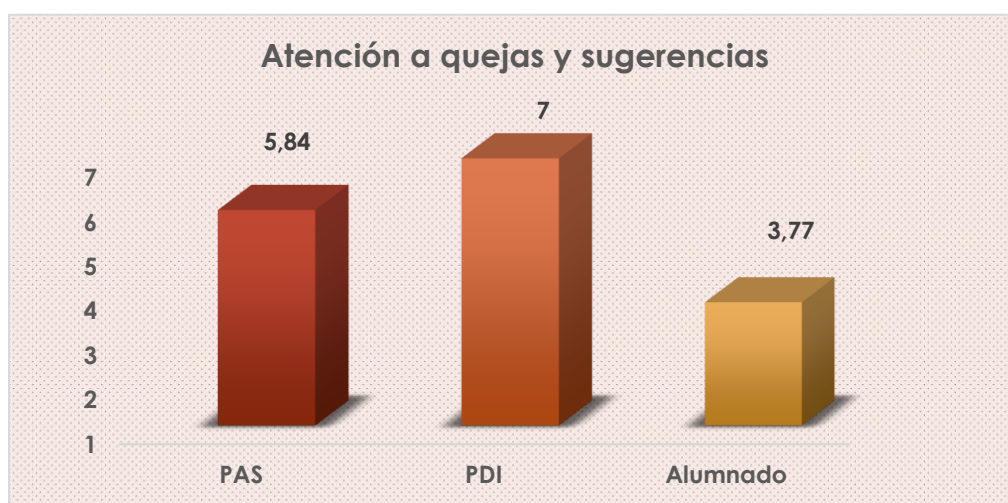
Las preguntas referidas a este apartado sólo las han respondido quienes han indicado que durante el último curso académico habían hecho alguna queja o sugerencia. Por ello el número de respuestas ha sido escaso y, por lo tanto, poco representativo.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

Este bajo índice de respuesta se puede interpretar, por un lado, como un desconocimiento de esta vía de comunicación con la biblioteca y por otro como una falta de necesidad por parte de los usuarios y usuarias de plantear alguna queja o sugerencia.

La cuestión H1 ha sido contestada por 32 personas, de las cuales 3 eran PAS, 3 PDI y 26 alumnos o alumnas. La cuestión H2 ha sido respondida por 24 personas, 3 PAS, 3 PDI y 24 alumnos y alumnas.

Atención a quejas y sugerencias	PAS	PDI	Alumnado	Media
H1. Grado de satisfacción con la atención dada a la queja o sugerencia	6,00	7,00	3,65	4,19
H2. Grado de satisfacción con los canales para la presentación de quejas o sugerencias	5,67	7,00	3,88	4,37
Media	5,84	7,00	3,77	4,28

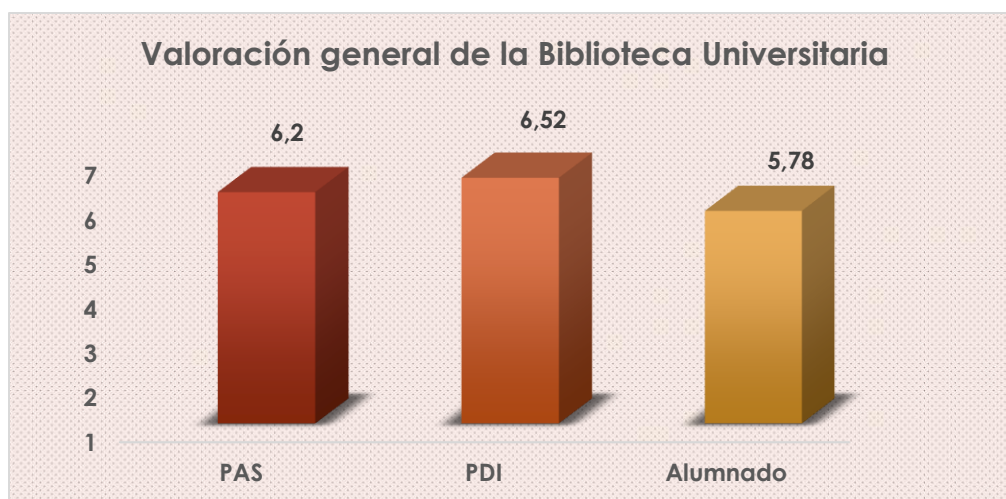


I. VALORACIÓN GENERAL DE LA BIBLIOTECA

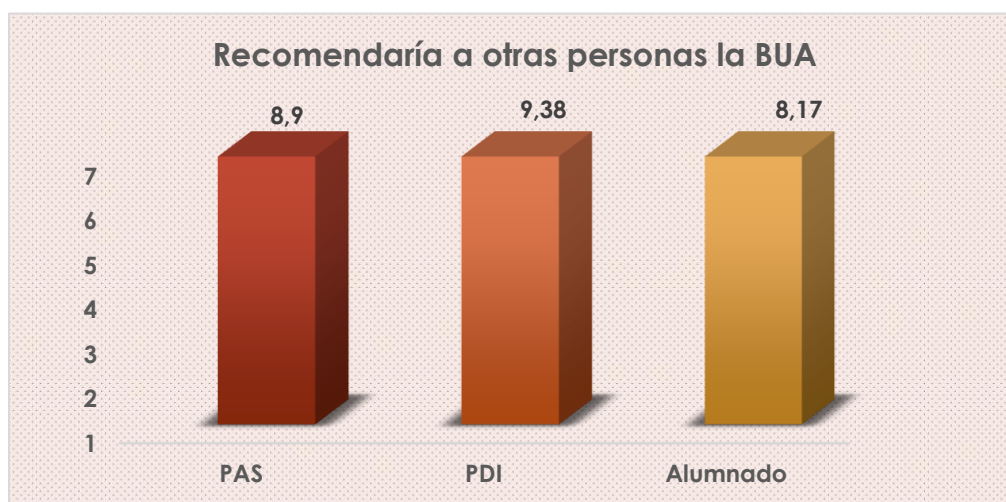
La valoración general ha obtenido una media de **5,91**, valor superior al de la encuesta de 2016 (5,53).

En la gráfica siguiente se muestra la valoración general de cada uno de los colectivos; la media más alta corresponde al profesorado y la más baja al alumnado.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018



Por último se les preguntaba si **recomendarían a otras personas la Biblioteca Universitaria (BUA)**. Tenían que valorar este aspecto de 0 (nunca) a 10 (por supuesto que sí recomendaría). La media global ha sido de **8,39**.



2. ANÁLISIS DE LAS PREGUNTAS ABIERTAS

Para finalizar se pedía a las personas encuestadas que hiciesen cualquier comentario o sugerencia en relación a la Biblioteca Universitaria.

Encuesta de satisfacción de usuarios y usuarias. 2018

Se han recibido un total de 159 respuestas. Como en encuestas anteriores los aspectos a mejorar se han centrado en torno a la disponibilidad de conexiones eléctricas en las mesas de estudio, el silencio en las salas de estudio y la ampliación de fondos bibliográficos.

